

**পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ**  
ই-মেইল : [payraport@ppa.gov.bd](mailto:payraport@ppa.gov.bd)  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

**১. ভিশন ও মিশন**

**ভিশন :** আধুনিক বন্দর স্থাপনের মাধ্যমে বাংলাদেশের দক্ষিণাঞ্চলকে আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের সাথে সম্পৃক্ত করা।

**মিশন :** পূর্ণাঙ্গ বন্দর ব্যবস্থা গড়ে না উঠা পর্যন্ত বহিঃনোজারে বাণিজ্যিক জাহাজ আনায়নের মাধ্যমে বালু পণ্যাদি নদী পথে বিভিন্ন গন্তব্যে পৌঁছানোর সুবিধা গড়ে তোলা এবং আধুনিক বন্দরের সুবিধা সৃষ্টির লক্ষ্যে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘ মেয়াদী পরিকল্পনা বাস্তবায়নের কার্যক্রম গ্রহণ করা।

**২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ**

**২.১ নাগরিক সেবা**

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	সংবাদ ও বিজ্ঞাপন প্রকাশ	--	ক) সুনির্দিষ্ট কারণসহ আবেদন পত্র, পরিচয় পত্র এবং খ) সচিব এর দপ্তর, পাবক	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	পদবী : সচিব, পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ফোন : ০২-৯৩৪৯১৭৫ ইমেইল: <a href="mailto:director.admin@ppa.gov.bd">director.admin@ppa.gov.bd</a>
০২	বন্দরের বিভিন্ন প্রকাশনা	--	ক) সুনির্দিষ্ট কারণসহ আবেদন পত্র এবং খ) সচিব এর দপ্তর, পাবক	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	পদবী : সচিব, পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ফোন : ০২-৯৩৪৯১৭৫ ইমেইল: <a href="mailto:director.admin@ppa.gov.bd">director.admin@ppa.gov.bd</a>

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
০১।	To offer pilotage berthing/ unberthing/ jetty/ yard/ warehouse/ equipment services.	অপারেশনাল কার্যক্রমের মাধ্যমে	কাগজপত্র : i. আবেদন পত্র ii. অন্যান্য কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান : i. পরিচালক (পরিবহন) এর দপ্তর, পাবক; ii. হারবার মাস্টার এর দপ্তর, পাবক;	মেরিন এন্ড কনজারভেন্সী বিভাগ ও পরিবহন বিভাগে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধের মাধ্যমে	রাউন্ড দ্যা ক্লক (প্রতি শিফট ০৮ ঘন্টা করে) ২৪ ঘন্টা	পদবী : ক) পরিচালক (পরিবহন) পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ফোন: ০৯৬১০২০২২৬৩ <a href="mailto:director.traffic@ppa.gov.bd">director.traffic@ppa.gov.bd</a>  খ) হারবার মাস্টার পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ফোন: ০৯৬১০২০২২৪৭ <a href="mailto:sarifur.rahman@ppa.gov.bd">sarifur.rahman@ppa.gov.bd</a>
০২	To supply fresh water to merchant ships	পানি সরবরাহকারী জাহাজ সমূহের মাধ্যমে ফ্রেশ ওয়াটার সরবরাহ	কাগজপত্র : i. আবেদন পত্র ii. অন্যান্য কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান : i. হারবার মাস্টার এর দপ্তর, পাবক;	মেরিন এন্ড কনজারভেন্সি বিভাগ, হিসাব বিভাগে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধের মাধ্যমে	২৪ ঘন্টা	

০৩	বন্দরের বার্থ অপারেটর/শিপ হ্যান্ডলিং/ অপারেটরসহ অন্যান্য এজেন্ট এর মাধ্যমে সেবা প্রদান।	অপারেশনাল কার্যক্রমে তালিকাভুক্তি ও চুক্তি সম্পাদনের মাধ্যমে	ক) তালিকাভুক্তির প্রত্যয়ন, চুক্তির কপি, লজিস্টিক ও জনবলের প্রত্যয়ন এবং খ) পরিচালক (পরিবহন) এর দপ্তর গ) হারবার মাস্টার এর দপ্তর	পরিচালক(পরিবহন) ও হারবার মাস্টার এর দপ্তরে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধের মাধ্যমে	রাউন্ড দ্যা ক্লক (প্রতি শিফট ০৮ ঘন্টা করে) ২৪ ঘন্টা	পদবী : ক) পরিচালক (পরিবহন) পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ফোন: ০৯৬১০২০২২৬৩ <a href="mailto:director.traffic@ppa.gov.bd">director.traffic@ppa.gov.bd</a>
০৪	সড়ক ও নৌ-পথে কার্গো ডেলিভারী প্রদান।	--	--	পাবকের নির্ধারিত ট্যারিফ প্রদানের মাধ্যমে	০২ ঘন্টা	খ) হারবার মাস্টার পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ফোন: ০৯৬১০২০২২৪৭ <a href="mailto:sarifur.rahaman@ppa.gov.bd">sarifur.rahaman@ppa.gov.bd</a>
০৫	ট্রান্সশিপমেন্ট/রি-ট্রান্সশিপমেন্ট সেবা প্রদান।	--	--	পাবকের নির্ধারিত ট্যারিফ প্রদানের মাধ্যমে	রাউন্ড দ্যা ক্লক (প্রতি শিফট ০৮ ঘন্টা করে) ২৪ ঘন্টা	
০৬	ওজন সেতুর পরিচালনার সুবিধা প্রদান।	--	--	পাবকের নির্ধারিত ট্যারিফ প্রদানের মাধ্যমে	১৫ মিনিট	
০৭	বন্দর ব্যবহারকারী/স্টেক হোল্ডারদের তালিকাভুক্তি, নবায়নকরণ এবং এনওসি প্রদান।	দাপ্তরিক কাজের মাধ্যমে	--	পরিবহন বিভাগ, মেরিন এন্ড কনজারভেন্সি বিভাগ, প্রশাসন বিভাগ এবং হিসাব বিভাগের যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	৭ কর্মদিবস	
০৮	অতিরিক্ত বন্দর মাসুলাদি দাবী গ্রহণ ও ফেরতের মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ।	--	--	পাবক এর সংশ্লিষ্ট বিভাগ এবং বোর্ড নিষ্পন্ন করবেন	৪৫ দিন পর ভেরিফিকেশন/ যাচাই বাছাই	
০৯	বহিঃনোঞ্জরের ডেলিভারীর কার্যক্রমের সুবিধা প্রদান।	অপারেশনাল কার্যক্রমের মাধ্যমে	--	পাবকের নির্ধারিত ট্যারিফ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট বিভাগ আদায় করবেন	রাউন্ড দ্যা ক্লক (প্রতি শিফট ০৮ ঘন্টা করে) ২৪ ঘন্টা	

(২.৩) আভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নৈমিত্তিক ছুটি	আবেদনের মাধ্যমে	ক) আবেদন পত্র খ) পাবকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	পদবী : সংশ্লিষ্ট বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২	অন্যান্য ছুটি (অর্জিত ছুটি/শ্রান্তিবিনোদন ছুটি/ মাতৃত্বকালীন ছুটি /মেডিকেল ছুটি/ লিয়েন ছুটি/অসাধারণ ছুটি ইত্যাদিসহ অন্যান্য সকল ছুটি)	প্রশাসন বিভাগে আবেদন এর মাধ্যমে	ক) আবেদন পত্র খ) পরিচালক (প্রশাসন) এর দপ্তর	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	পদবী : পরিচালক (প্রশাসন) পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ফোন : +৮৮০৯৬১০২০২২২৭ <a href="mailto:director.admin@ppa.gov.bd">director.admin@ppa.gov.bd</a>
৩	প্রশাসনিক মতামত/ ছাড়পত্র প্রদান/ অবমুক্তি/যোগদান (প্রশিক্ষণ/PSI/ লিয়েন/বিদেশ গমন ইত্যাদি)	প্রশাসন বিভাগে আবেদন এর মাধ্যমে	ক) আবেদন পত্র খ) পরিচালক (প্রশাসন) এর দপ্তর	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	
৪	জিপিএফ/সিপিএফ /গ্র্যাচুইটি এর আবেদন	প্রশাসন বিভাগে আবেদন এর মাধ্যমে	ক) আবেদন পত্র খ) পরিচালক (প্রশাসন) এর দপ্তর	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	
৫	কাগজ কলম ও অন্যান্য লজিস্টিক	চাহিদাপত্রের মাধ্যমে	ক) চাহিদাপত্র খ) উপ-পরিচালক (প্রশাসন) এর দপ্তর	বিনামূল্যে	০২ কর্মদিবস	
৬	কম্পিউটার, আসবাবপত্র ও অন্যান্য লজিস্টিক	চাহিদাপত্রের মাধ্যমে	কাগজপত্র : i. চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থান : i. পরিচালক (প্রশাসন) এর দপ্তর, পাবক; ii. উপ-পরিচালক (এমআইএস) এর দপ্তর, পাবক।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	